Société d'habitation Québec

L'habitat en bref

collection synthèse d'études et de recherches

N° 4

Février 2001

L'intervention communautaire : un moteur d'intégration sociale en HLM

INTRODUCTION

Avant 1998, Place Normandie était un complexe d'habitations à loyer modique (168 logements) de mauvaise réputation, aux prises avec une rotation élevée de locataires, des difficultés de recrutement, des problèmes de négligence et d'abus reliés à l'isolement des familles, des incivilités et de la petite délinquance (vols, vandalisme, drogues). Et, d'année en année, l'Office municipal d'habitation de Montréal-Nord engloutissait des sommes énormes pour la remise en état des logements vacants.

Deux ans plus tard, un partenariat solide est établi entre la nouvelle direction de l'Office et des acteurs de premier plan de la communauté locale. Un projet pilote d'intervention autorisé par la Société d'habitation du Québec, et baptisé *Bon voisinage*, a permis aux résidants de Place Normandie de prendre en charge collectivement les problèmes de leur milieu et de se mobiliser pour leur trouver des solutions, améliorant ainsi leur qualité de vie. Bref, un changement radical s'est produit sur les plans financier, social et physique.

Sur le plan financier

En un an, le taux de rotation des locataires est passé de 25 % à 7 %, provoquant ainsi une hausse annuelle de 24 000 $ en revenus de loyers et une économie annuelle de 56 000 $ en frais de remise en état des logements vacants.

Il n'y a plus de vol, ni de vandalisme dans les salles de buanderie, alors qu'auparavant ces méfaits coûtaient en moyenne 1 500 $ par an.

Sur le plan social

Aujourd'hui, Place Normandie jouit d'une réputation enviable au sein de la communauté nord-montréalaise. À telle enseigne que les dirigeants de l'association des locataires se disent fiers de leur voisinage et que plusieurs requérants de logement social, connaissant les activités éducatives, culturelles et sportives qui y sont offertes aux jeunes et à leurs parents, expriment leur désir d'y habiter.

Le fait est que les familles de Place Normandie vivent moins d'isolement social et leurs enfants affichent un meilleur taux de réussite à l'école primaire. On y observe également une diminution de 70 % des plaintes motivées par le bruit envahissant ou par les disputes entre voisins.

Sur le plan physique

Dès 1997, l'Office décide d'utiliser deux logements au niveau du sous-sol pour y aménager un local communautaire et le mettre à la disposition d'une éventuelle association des locataires. Le projet *Bon voisinage* prévoyant également le réaménagement du cadre physique, depuis l'automne 2000, on retrouve des équipements récréatifs sur des espaces extérieurs de verdure pour les ébats des enfants, des adolescents et des adultes.

Comment un tel changement a-t-il pu se produire en si peu de temps ? Le rapport *«Bon voisinage», Bilan d'un projet pilote d'intervention communautaire*, réalisé par l'OMH de Montréal-Nord à l'intention de la SHQ, expose l'organisation et le développement du projet, ainsi que ses effets dans la vie des locataires de Place Normandie. En voici les grandes lignes.

UNE POPULATION MULTIETHNIQUE...

Eu égard au règlement gouvernemental d'attribution des logements utilisés par l'OMH, Place Normandie était devenue, avec les années, un ghetto multiethnique où se trouvait faiblement représentée la société d'accueil. Cette situation compromettait l'intégration sociale des ménages néoquébécois.

En 1997, les ménages y étaient majoritairement composés de familles nombreuses, soit 87 %, dont la plupart (80 %) étaient de type monoparentale avec une femme à leur tête.

La population des ménages formait un total de 449 occupants, dont 189 adultes et 260 enfants.

Les tout-petits de 0 à 5 ans et les enfants de 6 à 10 ans formaient la portion la plus importante, soit 68 % de l'ensemble des jeunes, suivis des adolescents de 11 à 20 ans (28 %).

... à faible revenu

Dans 90 % des cas, le revenu de ces familles provenait de prestations gouvernementales. Le faible niveau de scolarité et le manque d'expérience sur notre marché du travail rendaient difficile l'accès à de meilleures conditions de vie. Les relations interpersonnelles et sociales des résidants (communication verbale difficile, incapacité des parents, dans moult cas, à soutenir leurs enfants au niveau éducatif, sous-utilisation des ressources publiques et communautaires) laissaient entrevoir une sous-culture de pauvreté dans cet îlot qui s'était marginalisé au fil des ans.

... dans un milieu inhospitalier

Avec ses cinq bâtiments à trois étages et à entrées multiples, Place Normandie forme une enclave à deux issues – sur les boulevards Gouin et Léger. Jusqu'à l'automne 2000, ces bâtiments étaient séparés par des cours asphaltées recouvrant des aires de stationnement souterraines désaffectées. Pas d'espaces verts, ni d'équipements récréatifs.

Dans ce cadre physique rébarbatif, les relations entre voisins étaient souvent difficiles. Les contrevenants aux règlements d'immeuble se refermaient sur eux-mêmes par crainte de délation de la part d'un voisin. Quant aux rapports intra-ethniques, on préférait généralement s'en passer, plutôt que de risquer de voir une déconvenue personnelle faire le tour de la communauté et se rendre jusqu'au pays d'origine. Pour éviter les querelles entre voisins, certains membres de sectes religieuses, interdisant le contact de leurs fidèles avec le « reste du monde », préféraient s'éviter tout simplement.

UNE DÉMARCHE DE CONCERTATION

La nouvelle direction de l'OMH souhaitait une action qui établirait un pont entre les ressources du milieu et les résidants de Place Normandie, rendant ceux-ci moins dépendants et plus responsables. Elle entreprit donc, en 1997, une consultation auprès de quelques locataires et de plusieurs acteurs du milieu, dont la direction générale et le comité des relations interculturelles de la Ville de Montréal-Nord, le conseil d'administration de l'OMH et certains organismes publics (CLSC, service de police, centre local d'emploi) et communautaires.

Au terme de cette démarche, une poignée de résidants, forts de l'appui de la directrice de l'OMH et soutenus par l'agente de liaison avec les communautés culturelles de Montréal-Nord et un organisateur communautaire du CLSC, décident de former une association de locataires à Place Normandie. Un local communautaire leur est aménagé et prêté par l'Office. Peu après, un projet pilote d'intervention auprès de cette collectivité multiethnique résidant dans des HLM est conçu. Un accord est conclu entre l'OMH de Montréal-Nord et la SHQ pour sa mise en œuvre dès janvier 1998, moyennant un budget de 50 000 $.

Afin de mener à bien ce projet d'intervention, l'Office met en place un *comité d'orientation* présidé par sa directrice et composé de deux membres du conseil d'administration de l'OMH, de l'agente de liaison avec les communautés culturelles de Montréal-Nord, de l'organisateur communautaire du CLSC, d'une représentante des locataires et d'un représentant de la SHQ. S'étant saisi de la problématique d'intervention et ayant établi ses objectifs et précisé ses besoins en ressources humaines, budgétaires et matérielles, le comité procède à l'embauche d'une travailleuse communautaire. Puis, mensuellement, ce comité se réunit pour s'assurer de la bonne marche du projet.

LES OBJECTIFS DE L'INTERVENTION

Les partenaires poursuivaient les objectifs suivants :

1. Améliorer la qualité de vie des familles ;
2. Améliorer la communication et les relations entre les voisins ;
3. Briser l'isolement social des femmes et des familles ;
4. Améliorer la sécurité ;
5. Obtenir le respect des règlements, biens et immeubles ;
6. Favoriser l'éducation populaire ;
7. Améliorer l'environnement physique ;
8. Susciter un sentiment d'appartenance.

LA MISE EN ŒUVRE

Empressée de faire connaissance avec les locataires, la travailleuse communautaire entreprend, à l'hiver 1998, un porte-à-porte systématique, dressant un *tableau* de leur perception des problèmes du milieu et des solutions possibles et identifiant les personnes disposées à s'impliquer dans une démarche de prise en charge collective. Ce tableau permet d'identifier trois priorités sur lesquelles un certain nombre de locataires sont prêts à agir. Ces *priorités d'action* sont les suivantes :

1. Offrir aux jeunes et aux parents l'accompagnement et le soutien nécessaires à leur épanouissement ;
2. Améliorer l'environnement physique et social afin qu'il fasse bon vivre à Place Normandie ;
3. Rapprocher de Place Normandie les services communautaires offerts à Montréal-Nord.

Ces priorités permirent de mettre en place un *plan d'action* dont l'approche était axée sur la *mobilisation* des participants et les stratégies, sur *le renforcement du potentiel individuel*, *le renforcement du milieu* et *l'influence (sensibilisation)*.

Le plan d'action se traduisait en *programmes* saisonniers où l'on retrouvait une vingtaine d'activités, soit des activités d'éducation populaire, des activités culturelles, des sports et des loisirs. Ces activités étaient destinées aux groupes cibles suivants : les membres du conseil d'administration de l'association des locataires, les adultes en général, les parents, les enfants de 0 à 5 ans, les enfants de 6 à 12 ans, les adolescents et les jeunes adultes.

Déjà à la fin de l'année 1998, plusieurs initiatives avaient été prises, dont notamment la création d'un *comité des jeunes*.

À la fin de l'année 1998, le développement du projet avait permis d'atténuer certains problèmes, de répondre à des attentes des résidants, de combler certains besoins et de stimuler les balbutiements d'une vie communautaire. Le processus de prise en charge collective avait même amené certains citoyens à accumuler des responsabilités jusqu'à un certain essoufflement. À ce stade du développement de ce processus, on ne pouvait mettre un terme au projet pilote sans compromettre le succès de l'entreprise. Il fallait le poursuivre pour consolider le plan d'action – en insistant sur des outils de formation, en répartissant mieux les responsabilités et en préparant la relève. Le projet a donc été reconduit pour une autre année.

LA PRISE EN CHARGE DU MILIEU PAR LA COMMUNAUTÉ

Du bilan de ces deux années, se dégage le constat suivant : en offrant aux résidants de Place Normandie les services d'une travailleuse communautaire, le projet pilote a donné lieu à une forme de soutien organisationnel intensif, dont la prétention était de permettre au milieu d'apporter lui-même des solutions collectives à des problèmes sociosanitaires recensés et considérés sous leurs aspects collectifs. La mission de la travailleuse communautaire consistait à accompagner les résidants de ces HLM dans cette prise en charge progressive du milieu par lui-même.

L'action communautaire ainsi entreprise s'est traduite d'abord par l'**identification des problèmes** auxquels les résidants devaient faire face, de leurs besoins, de leurs attentes et de leurs rêves.

Des campagnes de **sensibilisation** ont été menées. On présentait les problèmes et les besoins collectifs comme des défis à relever collectivement. On projetait, chez les résidants, une image de citoyens responsables et agissants.

Un aspect important de l'action communautaire a consisté à **soutenir ce début de vie associative** qui se manifestait dans la mise en place d'une association des locataires. Ce soutien technique et professionnel a été assumé largement par des personnes-ressources de l'OMH, de la Ville et du CLSC.

La concertation et la mobilisation des ressources du milieu constituent un aspect important de cette action de prise en charge collective où parents, jeunes, citoyens, institutions et organismes communautaires ont été interpellés.

SAISIR LES OCCASIONS

En plus des résultats recherchés, le projet pilote d'intervention communautaire a produit des *effets inattendus* de prime abord. L'enrichissante expérience de partenariat entre des acteurs de divers secteurs d'activité, la collaboration du milieu universitaire et la participation de l'association des locataires à des programmes gouvernementaux ont permis la mise en place d'actions intersectorielles et ont contribué au succès du projet. Citons à titre d'exemples :

Une collaboration de l'université avec le milieu

Grâce à ses contacts, le comité d'orientation a su faire appel à la faculté d'aménagement de l'Université de Montréal, mobilisant dix-sept étudiants et quatre professeurs de diverses disciplines dans un concours pour le meilleur projet de rénovation du cadre physique de Place Normandie – aménagement d'espaces verts et d'aires de jeux pour les

enfants et les adolescents. Le projet gagnant a finalement été réalisé en l'an 2000.

L'établissement de liens entre l'école, la famille et la communauté

Le comité d'orientation et l'association des locataires ont aussi développé, en 1998, dans le cadre du programme *Soutien à l'école montréalaise*, un projet d'aide aux devoirs *École-milieu* visant la réussite scolaire des enfants. Offert dans les locaux communautaires de Place Normandie, ce projet, toujours actif, a permis une amélioration significative des résultats scolaires, contribuant ainsi à l'obtention d'un prix du Conseil scolaire de l'île de Montréal par l'école de quartier.

CONCLUSION

Après ces deux années d'action communautaire intensive, la population de Place Normandie reste sans doute avec son profil démographique et socio-économique et quelques difficultés d'intégration sociale. Néanmoins, les objectifs de l'intervention ont en général été atteints de façon assez satisfaisante. Les campagnes de sensibilisation et la mobilisation du milieu ont contribué à améliorer la qualité de vie et à développer un sentiment d'appartenance, les comportements violents ayant diminué et des liens d'amitié s'étant tissés entre les membres de l'association des locataires. Les occasions multipliées de rencontres entre voisins ont amené ceux-ci à communiquer entre eux avec politesse et tolérance. Les activités d'éducation populaire, sans donner tous les résultats escomptés, ont contribué à une meilleure prise en charge des groupes ciblés, notamment les jeunes.

Par contre, les activités visant à briser l'isolement des femmes et des familles, à améliorer la sécurité et le respect des règlements, biens et immeubles, n'ont pas donné tous les résultats souhaités. C'est pourquoi il faut maintenant mettre l'accent sur de nouvelles activités de sensibilisation et d'éducation destinées aux adultes et réviser les approches pour les rejoindre et les mobiliser.

Le projet pilote a démontré qu'il peut être économiquement rentable d'investir dans l'action communautaire en HLM, puisque cela entraîne une réduction des coûts (vandalisme, vol, entretien des logements, etc.) supérieure aux argents engagés. On peut affirmer que la volonté politique et le leadership des dirigeants de l'OMH combinés à leur maillage avec des acteurs de premier plan (Ville, école, CLSC, etc.) de la communauté formant ainsi un partenariat qui encadre bien le projet sont des conditions essentielles de la réussite d'un tel changement. Mais la condition première se trouve chez les résidants eux-mêmes, dans leur potentiel et dans la détermination de leurs leaders naturels.

D'ailleurs, les succès d'envergure provinciale, remportés grâce à ce projet pilote par l'OMH de Montréal-Nord, tels le « Prix du Mérite OMH 1998 » et le « Prix Anne Greenup pour la solidarité » en 1998, témoignent de cette belle réussite.

PUBLICATION

Office municipal d'habitation de Montréal-Nord. ***HLM Place Normandie Montréal-Nord – « Bon voisinage » : Bilan d'un projet pilote d'intervention communautaire***. Rapport réalisé pour la Société d'habitation du Québec, avril 2000, 52 p. et annexes.

Cette publication a été produite sous la responsabilité du service de Soutien à l'initiative communautaire de la Direction de l'habitation sociale à la Société d'habitation du Québec.

Elle peut être obtenue au Centre de documentation de la SHQ :

Succursale de Québec **Tél. : (418) 646-7915**
Succursale de Montréal **Tél. : (514) 873-9611**
Ou au numéro sans frais **1 800 463-4315**

La Société d'habitation du Québec (SHQ) est l'organisme du gouvernement québécois responsable des politiques et des programmes en matière d'habitation. De par sa Loi, la Société a la responsabilité d'aviser la ministre d'État aux Affaires municipales et à la Métropole, responsable de l'Habitation, sur les besoins, les priorités et les objectifs de tous les secteurs de l'habitation au Québec. Aux fins de son mandat, la Société exécute ou fait exécuter des recherches, études, enquêtes ou inventaires sur les besoins et les conditions d'habitation de la population et en assume la diffusion auprès de ses partenaires.

Selon la mission qui lui est confiée, en plus de faciliter aux citoyens l'accès à un logement adéquat et de promouvoir l'amélioration de l'habitat, la Société doit favoriser le développement et la reconnaissance du savoir-faire québécois en habitation. Elle est ainsi habilitée à servir de référence et à jouer un rôle de catalyseur dans la recherche en habitation au Québec, en collaboration avec l'ensemble des intervenants du secteur.

Dépôt légal – 2001
Bibliothèque nationale du Québec
Bibliothèque nationale du Canada
ISSN 1495-9526

© Gouvernement du Québec